

### **Обзор стратегий вовлечения**

- Ищите сильные стороны клиента
- Используйте модель ВПИП
- Ищите оптимальное соотношение формы и содержания
- Подтверждайте, что то, что испытывает клиент, нормально
- Четко заявляйте о том, чего вы ожидаете от клиента
- Демонстрируйте сопереживание
- Аккуратно используйте предоставленные вам полномочия
- Обеспечивайте оказание конкретной, ощутимой помощи
- Старайтесь представить опасения, высказываемые клиентом, в другом, более оптимистичном свете
- Используйте различные методы проведения собеседований:
  - Закрытые, наводящие, альтернативные вопросы
  - Открытые вопросы
  - Поощряющие реплики, активное слушание
  - Разъяснение
  - Обобщение и перенацеливание
  - Формулирование вариантов, рекомендаций и предложений
  - Конфронтация